

STUDI DESKRIPTIF DISTRIBUSI CAT PT TUNGGAL DJAJA INDAH DI JAWA TENGAH

Emmanuel Nathan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236

emmanuel.nathann@gmail.com

Abstrak-PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam distribusi cat di beberapa wilayah di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan distribusi cat di wilayah Jawa Tengah, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan kepala cabang, kepala gudang, dan kepala administrasi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa masih ada permasalahan yang muncul sehingga menyebabkan keterlambatan pesanan cat untuk sampai kepada pelanggan

Kata kunci : Manajemen distribusi produk, Saluran distribusi, dan Pemetaan distribusi produk

PENDAHULUAN

Distribusi produk yang baik dapat membantu agar produk yang dihasilkan oleh produsen dapat selalu tersalurkan kepada konsumen. Berarti konsumen dapat dengan mudah menemukan dan membeli produk tersebut dimanapun dan kapanpun konsumen membutuhkannya (Firdaus, 2016). Dalam menjalankan sebuah proses distribusi suatu produk, perusahaan perlu membuat sebuah saluran yang terdiri dari sekumpulan organisasi atau lembaga penyalur yang disebut saluran distribusi. Saluran distribusi tersebut bertujuan untuk menyalurkan produk hasil produksi kepada konsumen di berbagai wilayah pemasaran perusahaan (Wiria, 2008).

Pentingnya sebuah saluran distribusi telah terlihat di dalam penelitian yang dilakukan oleh Raharja dan Arifianti (2013) pada distribusi *Hypermarket* di kota Bandung, yang menunjukkan bahwa dengan adanya sebuah saluran distribusi yang terstruktur dapat menggambarkan banyak alternatif dari tiap lajur distribusi yang dapat dipilih dan dapat digunakan oleh perusahaan dalam rangka mempermudah proses penyaluran dan penyediaan produk yang telah mereka hasilkan kepada konsumen. Saluran distribusi juga dapat menggambarkan situasi pemasaran yang terjadi di lapangan yang berarti perusahaan dapat melihat bagaimana keadaan dari perilaku konsumen maupun pemasok mereka.

“PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah merupakan kantor cabang ataupun kantor perwakilan dari sebuah produsen cat ternama yaitu PT Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah didirikan sejak tahun 1982 di Semarang. Sejak berdirinya PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah melakukan banyak perkembangan, saat awal berdiri pada tahun 1982 hanya dapat mendistribusikan produk cat ke tiga toko *grosir* di kota Semarang namun kini telah berhasil mendistribusikan cat ke-16 kota dari 35 kabupaten dan kota dalam wilayah Jawa Tengah.

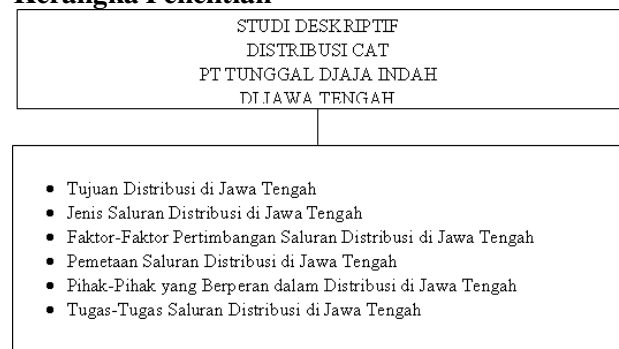
“Ke-16 kota di Jawa Tengah yang telah *tercover* oleh distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah yaitu meliputi wilayah-wilayah di Semarang, Kudus, Juwana, Pati, Lasem, Blora, Kudus, Pekalongan, Tegal, Brebes, Purwodadi, Temanggung, Parakan, Wonosobo, Purwokerto, dan Cilacap. 16 kota yang telah *tercover* oleh distribusi cat dari PT Tunggal Djaja Indah wilayah Jawa Tengah meliputi toko *grosir*, *retailer* yang jumlahnya sekitar 8000 toko namun karena keterbatasan armada yang dimiliki oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah

maka tiap harinya perusahaan hanya dapat mengirimkan produk cat sebanyak 168.623 tonase (Kg) dan hanya dapat memenuhi permintaan 685 toko saja. Jadi perusahaan lebih sering memfokuskan pengiriman dari daerah terdekat dari Semarang lalu semakin menuju ke wilayah pemasaran lainnya. Pengiriman setiap pesanan akan dilakukan dan dikirimkan melalui kantor perwakilan cabang Semarang dan jika ada toko yang memerlukan produk segera biasanya perusahaan baru menggunakan jasa ekspedisi untuk pengiriman produk, namun jasa ekspedisi pun hanya mampu mengirimkan cat sebanyak 7.260 tonase (Kg) saja dan jasa pengirimannya juga memerlukan biaya yang tidak sedikit. Wilayah-wilayah lain tetap dikirimkan produk namun pengiriman tidak dapat sebanyak produk yang kami kirimkan di wilayah-wilayah yang dekat dengan kantor perwakilan ini biasanya PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah mengirimkan produk untuk di daerah-daerah yang jauh hanya sebatas pengiriman sesuai pesanan saja sehingga persediaan dari tiap-tiap toko, *grosir* maupun *retail* disana terkadang juga terbatas” (E. Santoso, wawancara pribadi, 17 Oktober 2018).

Fenomena di atas menunjukkan bahwa perlu dilakukan studi deskriptif terhadap PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah agar dapat mendapat gambaran mengenai distribusi cat, mengetahui cara pengelolaan distribusi cat dan upaya mengoptimalkan distribusi cat sehingga cat hasil produksi perusahaan dapat tersalurkan dengan baik dan memenuhi permintaan konsumen di seluruh wilayah pemasaran di Jawa Tengah.

Mengerti dan memahami gambaran mengenai distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah nantinya diharapkan perusahaan dapat mengambil dan mengoptimalkan keuntungan dari setiap penjualan cat di wilayah pemasaran di Jawa Tengah. Oleh karena itu penelitian ini menarik untuk diteliti dan dibahas lebih lanjut dalam penelitian dengan judul studi deskriptif distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah

Kerangka Penelitian



Gambar 1 Kerangka penelitian

Sumber: Setyosari, 2010, p. 9; Chandra, 2012; Gitosudarmo, 2014; Sari, 2017; Wongkar, 2015; Rahayu, 2018; Tjiptono, 2008, p. 103

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena penelitian ini ingin memahami makna di balik data yang tampak, penelitian ini juga akan melakukan eksplorasi terhadap

suatu objek yang akan diteliti yaitu distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Metode dalam jenis penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif. Metode deskriptif dapat memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan, metode deskriptif juga dapat menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki sebagaimana adanya dengan diiringi oleh interpretasi rasional yang seimbang

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yang diteliti yaitu Bapak Eddy Santoso selaku *Branch Manager*, Bapak Agus Sunarno selaku kepala gudang dan Ibu Ruth Hartati selaku kepala admin PT Tunggal Djaja Indah Semarang. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah penelitian studi deskriptif distribusi cat yang didistribusikan oleh kantor perwakilan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah.

Sumber Data

Sumber data primer dari penelitian ini adalah hasil dari wawancara dengan narasumber yang merupakan subjek dari penelitian ini. Hasil wawancara ini nantinya dapat digunakan untuk memperoleh informasi-informasi dari beberapa narasumber yang dapat digunakan untuk menjadi sumber data penelitian (Ibrahim, 2015, p. 69).

Sumber data sekunder dari penelitian ini berupa laporan pertanggung jawaban dari kantor perwakilan terhadap perusahaan pusat maupun kantor pusat dan laporan-laporan lainnya serta melakukan dokumentasi seperlunya (Ibrahim, 2015, p. 70).

Teknik Penentuan Narasumber

Teknik penentuan narasumber penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang sumber datanya menggunakan pertimbangan tertentu (Ibrahim, 2015, p. 103). Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena penelitian ini ingin mendapatkan data yang sesuai dari narasumber yang dianggap mengerti secara keseluruhan informasi yang akan diteliti. Berikut ini adalah data dari nara sumber dan alasan memilih nara sumber tersebut:

1. Narasumber pertama adalah Bapak Eddy Susanto selaku *branch manager* dari PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Beliau adalah pemimpin dan manajer yang mengerti dan memahami banyak mengenai distribusi yang ada di perusahaan.
2. Narasumber kedua adalah Bapak Agus Sunarno selaku kepala gudang dari PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Beliau sangat mengerti dan memahami arus keluar atau masuknya barang di dalam perusahaan.
3. Narasumber ketiga adalah Ibu Ruth Hartati selaku kepala administrasi dari PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Beliau yang mengatur dan memberi ijin atas keluarnya barang dan kemana barang tersebut akan dikirimkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan yang disiapkan akan dibuat dalam bentuk daftar-daftar pertanyaan sebelum diajukan kepada narasumber. Teknik wawancara terstruktur ini digunakan dengan tujuan agar membatasi jawaban dari narasumber agar jawaban yang diberikan tidak melantur terlalu jauh dari pertanyaan (Kuntjara, 2006, p. 68).

Jawaban dari Pertanyaan wawancara terstruktur ini digunakan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang ada. Jawaban yang ada juga diharapkan dapat memenuhi tujuan penelitian sesuai harapan. Rumusan masalah pertama akan

terjawab melalui pertanyaan wawancara mengenai studi deskriptif distribusi cat di Jawa Tengah dan rumusan masalah kedua dan ketiga akan terjawab melalui pertanyaan wawancara mengenai distribusi cat di Jawa Tengah.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahapan dalam menganalisis data yaitu menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber, mereduksi data, *mendisplay data*, membuat kesimpulan berdasarkan data yang ada, dan melakukan pemeriksaan keabsahan data. Hasil analisa dan penyajian data yang didapat akan digunakan untuk mendeskripsikan mengenai distribusi produk cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah (Prastowo, 2011, p. 36). Langkah berikutnya adalah menelaah data dari transkrip wawancara, kemudian melakukan reduksi sehingga sesuai dengan konsep dan indikator yang ada. Membuat sebuah tabel sehingga data itu dapat dilihat secara detail dan dapat mempermudah penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh. Setelah semua data siap maka akan dilakukan uji triangulasi sumber sesuai dengan hasil dari tabel data sebelumnya, setelah itu data yang sudah *valid* tersebut dapat disajikan ke dalam analisa untuk kemudian dilakukan pembuatan pembahasan yang dapat membantu untuk mendeskriptifkan distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah.

Uji Triangulasi

Untuk menguji ke-*valid*-an data dari penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Jenis uji triangulasi yang digunakan adalah uji triangulasi sumber. Uji triangulasi sumber diharapkan dapat memperlancar penelitian ini dengan data yang telah diperoleh dari para narasumber yang berbeda, tetapi memiliki informasi yang saling terkait (Ibrahim, 2015, p. 122)

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Analisis Tujuan Distribusi di Jawa Tengah

Secara garis besarnya sebuah distribusi harus memiliki tujuan dalam proses menjalankan distribusinya. Tujuan distribusi yang telah terpenuhi oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah adalah sebagai berikut: (wawancara dengan Eddy Santoso)

1. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah memenuhi tujuan *account development* dengan cara melakukan penekanan penambahan pelanggan baru pada setiap waktunya setiap hari, setiap minggu, maupun setiap bulan harus ada penambahan pelanggan baru.
"Pendistribusian memang harus untuk mendapatkan pelanggan baru kalo bisa tiap hari tiap minggu tiap bulan itu dilakukan penambahan pelanggan baru"
2. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah memenuhi tujuan *distributor support* dengan cara melakukan pendekatan secara personal kepada para pelanggannya sehingga dapat membangun kerja sama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan, dalam mendukung kerja sama ini perusahaan melakukan strategi pemasaran berupa pemberian promosi yang dapat menarik bagi para pelanggannya yaitu berupa pemberian hadiah-hadiah elektronik maupun pemberian diskon khusus tiap melakukan pembelian barang dengan jumlah tertentu.
"Personal approach nya atau istilahnya direct selling ke owner atau pemilik toko itu memang harus ya, itu memang harus untuk membangun suatu hubungan ya itu relationshipnya untuk supaya kedekatan kita lebih dekat kepada toko"
"Pendekatan untuk persuasinya atau untuk komunikasinya yang kedua pendekatan bisa lewat juga promosi"
3. Tujuan *account maintenance* yang dilakukan *team sales* PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah dalam mencari informasi terkait adalah dengan melakukan kunjungan secara

rutin baik kunjungan kepada pelanggan dalam kota maupun luar kota. *Team sales* dalam melakukan kunjungan rutinnnya juga turut menanyakan secara langsung mengenai informasi produk-produk yang sedang dicari oleh pelanggan secara langsung kepada pelanggan-pelanggannya.

"Kita ada team sales itu bergerak untuk istilahnya melakukan kunjungan baik rutinitas dalam kota maupun luar kota"

"Biasanya setiap kali kita melakukan kunjungan biasanya kita tanya produk kompetitor apa yang kira-kira bisa diterima dimasyarakat"

4. Tujuan *account penetration* yang telah dilakukan oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah baru sekedar meningkatkan penjualan produk-produk yang lebih menguntungkan yang memang menjadi produk andalan perusahaan yaitu produk cat tembok yang memiliki harga ekonomis yang memang paling banyak dicari oleh para pelanggan karena kualitasnya yang bagus namun memiliki harga yang cukup terjangkau. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah masih dalam proses untuk meningkatkan keseluruhan volume penjualan produk dalam hal ini PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah sedang mengusahakan peningkatan dari penjualan cat kelas menengah dan cat kelas *premium* milik perusahaan. *"Produk yang memiliki penjualan paling tinggi di tempat Semarang ini ya itu cat tembok tapi yang ekonomis"*
"Kita juga akan sodorkan atau kita juga akan mengejar untuk segmen yang menengahnya dan untuk segmen yang premiumnya"

Analisis Jenis Saluran Distribusi di Jawa Tengah

Jenis saluran distribusi yang dirasa tepat terhadap distribusi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah adalah jenis distribusi *intensif* dilihat dari luasnya lokasi calon konsumen yang ditetapkan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah yang meliputi wilayah Jawa Tengah bagian Barat dimulai dari kabupaten Pekalongan, Tegal, Brebes lalu Jawa Tengah bagian Timurnya mulai dari Kabupaten Kudus, Pati, Rembang, Lasem, dan Jawa Tengah bagian Selatannya sampai ke Purwokerto lalu dari Jawa Tengah bagian tenggaranya Temanggung, Parakan, sampai Purwodadi.

Selain dilihat dari luasnya lokasi calon konsumen jenis saluran *intensif* juga dirasa tepat karena jenis saluran distribusi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga menggunakan penyalur berupa pihak pertama yaitu adalah pedagang kecil dan pedagang besar sebelum produk cat itu benar-benar sampai kepada konsumen akhir.

Menurut Dharmmesta (2014, p. 40) saluran distribusi pada dasarnya memiliki sejumlah fungsi-fungsi yang harus terlaksana di dalam setiap proses distribusi berikut adalah fungsi saluran distribusi yang telah dilakukan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah:

1. Fungsi pertukaran karena sebelum menyalurkan cat kepada pelanggan mereka selalu melakukan pemeriksaan atas produk yang akan dikirimkan apakah produk tersebut benar-benar siap atau tidak.
2. Fungsi penyedia fisik PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah melakukan tugas ini karena telah melakukan penyimpanan produk, dan pemilihan produk yang siap sebelum melakukan pengangkutan dan pengiriman produk cat kepada pelanggan.
3. Fungsi penunjang yaitu telah melakukan pelayanan sesudah terjadinya pembelian dengan cara memberikan kesempatan melakukan *return* produk jika produk yang sampai kepada pelanggan cacat maupun tidak sesuai yang dipesan oleh pelanggan tersebut dan juga PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga telah melakukan penyebaran informasi atas produk cat dengan cara menggunakan promosi melalui brosur-brosur dan kunjungan langsung ke toko-toko.

"Ya karena di Jawa Tengah itu ada beberapa banyak daerah ya, yang kalau ke arah Baratnya dari mulai dari Kabupatennya yaitu Pekalongan, Tegal, Brebes terus yang ke daerah Timurnya mulai dari Kudus, Pati, Rembang, Lasem nah, kalau daerah arah ke Selatannya sampai ke Purwokerto jadi dari Temanggung, Parakan, Purwokerto terus untuk Timurnya Selatan yaitu sampai Purwodadi"

"Jadi bertumbuhnya kita juga bergantung sama penyalur itu dengan kriteria dari yang terkecil sampai yang terbesar kita layani"

Analisis Faktor-Faktor Pertimbangan Saluran Distribusi Cat di Jawa Tengah

Faktor-faktor pertimbangan saluran distribusi menurut Kotler dan Armstrong 2011 (dalam Sari, 2017) menjelaskan dalam memilih saluran distribusi yang tepat ada beberapa pertimbangan yang harus dilakukan dengan cara melihat dan mempertimbangkan beberapa faktor karakteristik. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah yang selama ini telah mengetahui faktor-faktor yang telah dipertimbangkan dan dijadikan acuan dalam penentuan saluran distribusi cat. Analisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah dalam menentukan saluran distribusi adalah sebagai berikut: (wawancara dengan Agus Sunarno)

1. Karakteristik produk dilihat dari produk cat yang didistribusikan oleh PT Tunggal Djaja Indah adalah cat yang aman, memiliki berat dan bentuk yang beraneka ragam mulai dari berat 25 gram, 30 kg, 40 kg sampai 250 kg dan bentuk dari wadah cat yang digunakan juga beragam mulai dari dalam bentuk pil cat untuk yang terkecil hingga berbentuk drum untuk yang paling besar.
"Cat kita aman, beratnya kita juga beraneka macam dari 25 gram sampai 30 kg bahkan ada yang 250 kg ada juga dalam bentuk drum yang 5 kg galon yang 40 kg dalam bentuk pil"
2. Karakteristik perusahaan dilihat dari cara perusahaan melakukan distribusi produk cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah sekarang ini memiliki situasi perusahaan yang masih sanggup *mengcover* wilayah yang menjadi wilayah saluran distribusi di Jawa Tengah dan selama ini para penyalur yang menjalin kerja sama dengan perusahaan juga sangat mendukung perusahaan dalam mendistribusikan produk perusahaan sehingga memberikan pemasukan bagi perusahaan.
"Sejauh ini kita bisa menghadapi penyelesaian masalah. Semuanya jadi masih bisa tercover semua distribusinya aman"
3. Karakteristik perantara dilihat dari perantara yang mendistribusikan produk cat dari PT Tunggal Djaja Indah. Perantara yang digunakan adalah semua perantara atau penyalur yang memang melakukan *order* cat, PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga tidak membatasi *order* dari para perantaranya dan melayani *order* dari yang skalanya kecil hingga yang skalanya besar tetap dilayani.
"Kita tidak membatasi order ya, jadi dari yang terkecil sampai yang terbesar kita layani"
4. Karakteristik pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama namun berbeda merek dengan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Selama ini PT Tunggal Djaja Indah masih bisa sejajar dengan para pesaingnya. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah selalu berusaha maksimal dalam melakukan distribusi produknya dan jika ada persaingan dengan perusahaan lain yang bergerak dalam industri sejenis, PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah tetap berusaha selalu menyebarkan seluruh produknya secara menyeluruh untuk menghindari kekosongan di pasar.
"Kita tidak melihat dari pesaing kita pokoknya berusaha maksimal untuk memenuhi permintaan pasar"
5. Karakteristik lingkungan dilihat dari faktor peraturan yang sedang berlaku dan faktor perekonomian sekarang ini. PT

Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah sekarang sedang menghadapi sistem peraturan perundang-undangan baru yaitu, termasuk peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan. Banyak dari para penyalur maupun konsumen yang belum mengetahui dan mengenal sistem perpajakan yang baru dengan baik sehingga konsumen merasa takut untuk melakukan *order* lebih. Kondisi ini berdampak pada omset penjualan yang dapat dikatakan turun namun, penurunan omset ini pun juga masih dapat dikatakan stabil.

“Karena ini peraturan baru ya tetep ada dampaknya termasuk peraturan pajak banyak yang belum mengenal pajak dengan baik jadi mereka masih takut untuk order lebih”

6. Karakteristik pelanggan dilihat dari kemampuan daya beli pelanggan dan keinginan pelanggan. Karakteristik pelanggan yang dihadapi oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah sekarang ini di Jawa Tengah dapat melihat kemampuan daya beli pelanggan melalui jumlah omset yang dapat mereka peroleh dari tiap-tiap daerahnya. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga selalu *stand by* dalam menghadapi perubahan akan kebutuhan pasar yang sewaktu-waktu dapat berubah sehingga selalu siap dalam memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

“Kita harus maksimal memenuhi kebutuhan mereka apa yang menjadi aam mungkin momen-momen di pasar kita harus bisa memenuhi, kebutuhan di pasarkan itu kadang-kadang berubah ntar tahu-tahu aku butuh ini ya. Kita harus stand by disitu langsung siap”

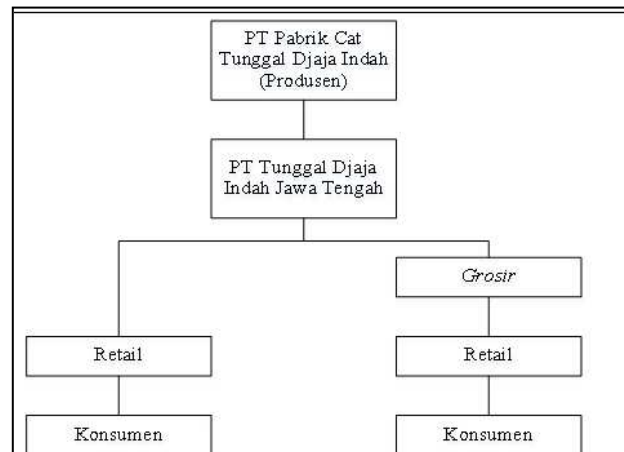
Deskripsi Cara PT Tunggal Djaja Indah Mengelola Distribusi Cat di Jawa Tengah

Menurut Stanton 2012 (dalam Wongkar, 2015) penjualan untuk barang konsumsi ditunjukkan untuk pasar konsumen yang pada umumnya dijual melalui pertantara dan memiliki wilayah-wilayah pemasaran yang memiliki jangkauannya cukup luas. Karenanya sangat tidak mungkin produsen dapat menyalurkan barang tersebut satu persatu.

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah mengelola distribusi cat nya dengan cara melakukan pemetaan saluran distribusi barang konsumsi. Hal ini dikarenakan pasar yang dituju oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah merupakan wilayah pemasaran yang luas sehingga tidak akan memungkinkan bagi produsen untuk mendistribusikannya kepada konsumen satu persatu. Segmen produk dari cat merupakan produk yang dapat dikatakan sebagai barang konsumsi yang tidak mudah rusak baik kemasannya maupun isinya dan dapat digunakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat maka bentuk pemetaan saluran distribusi yang digunakan oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah merupakan jenis pemetaan saluran distribusi barang konsumsi.

Analisis Pemetaan Saluran Distribusi Cat di Jawa Tengah

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah menggunakan pemetaan saluran distribusi untuk barang konsumsi, karena produk yang didistribusikan mencakup wilayah yang luas dan produsen akan kesulitan untuk mendistribusikan produknya sendiri. Bentuk pemetaan saluran distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah yang digunakan adalah saluran distribusi barang konsumsi dan dengan tujuan untuk menekan biaya pengiriman serendah mungkin, maka bentuk pemetaan saluran distribusi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah adalah seperti berikut:



Gambar 2.Bagan Pemetaan Saluran Distribusi PT Tunggal Djaja Indah - Sumber: PT Tunggal Djaja Indah Jawa Tengah

Hal ini disebabkan karena PT Tunggal Djaja Indah menerima pesanan dari skala besar maupun skala kecil selama pelanggan tersebut melakukan pemesanan cat kepada PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah. Semakin baik kontribusi yang dilakukan atau dalam arti pemesanan dalam skala semakin besar maka pemesan tersebut akan mendapatkan promo lebih banyak seperti diskon khusus maupun pemberian hadiah.

“Promosi apa yang harus kita berikan terhadap yang berkontribusi baik, ada diskon khusus maupun hadiah”

“Dari pabrik kita terima lalu kita distribusikan, baik itu order dari yang terkecil sampai yang terbesar akan kita layani.”

Deskripsi Upaya PT Tunggal Djaja Indah Dalam Mengoptimalkan Distribusi Cat di Jawa Tengah

PT Tunggal Djaja Indah dan para penyalur yang berkepentingan untuk menyalurkan produk cat kepada konsumen akhir melakukan optimalisasi distribusi cat di Jawa Tengah, dengan cara melakukan tugas-tugas saluran distribusi sehingga dapat mempermudah pelaksanaan distribusi cat. PT Tunggal Djaja Indah juga telah berupaya untuk terus melakukan tugas-tugas saluran distribusi mereka baik di dalam perusahaan maupun kepada pelanggan cat di Jawa Tengah sehingga distribusi cat dapat lebih optimal.

Para pihak-pihak yang berkepentingan dalam jalannya distribusi cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah seperti pedagang besar maupun pedagang kecil yang selama ini melakukan pemesanan kepada PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah, sudah dirasa sudah melakukan tugas-tugas mereka secara konsisten dan sesuai prosedur yang diinginkan oleh perusahaan sehingga sangat mendukung kelancaran dari proses distribusi cat perusahaan.

Analisis Tugas-Tugas Saluran Distribusi Cat di Jawa Tengah

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah melaksanakan tugas-tugasnya sebagai saluran distribusi cat di Jawa Tengah yang dilakukan untuk mendukung dan memperlancar proses berlangsungnya distribusi cat kepada seluruh penyalur selanjutnya. Berikut adalah tugas-tugas saluran distribusi yang telah dilakukan oleh PT Tunggal Djaja Indah maupun penyalur setelahnya dalam melakukan distribusi cat di Jawa Tengah: (wawancara dengan Ruth Hartati)

1. Tugas informasi: PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah dalam mendapatkan informasi seperti komplain dari toko-toko akan menerima informasi tersebut melalui telpon atau melalui sales yang bertanggung jawab atas toko-toko tersebut. Komplain akan diterima oleh PT Tunggal Djaja Indah dan untuk mengenai produk yang rusak atau produk yang

dipesan tidak sesuai dengan pesanan maka akan dilakukan sistem *return* oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah.

"Untuk cara complain toko biasanya kita dengan cara toko bisa telfon ke kantor by phone atau melalui sales"

2. Tugas promosi: PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah setiap bulannya akan memberikan brosur promo yang berisi penawaran-penawaran yang disediakan oleh perusahaan dan brosur promo ini akan diberikan kepada toko melalui sales yang bertanggung jawab atas toko tersebut.
"Setiap bulan kita punya promo sendiri-sendiri dan itu dari perusahaan kita mengeluarkan brosur dan dari brosur itu para sales, sales mendistribusikannya ke toko-toko dengan cara ke toko lalu menawarkan promo-promo yang ada"
3. Tugas negosiasi: PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah akan selalu memberikan tanda bukti berupa surat jalan yang akan diserahkan kepada toko dengan tujuan untuk memperjelas hak perpindahan dari barang yang dipesan dan juga bertujuan sebagai barang yang dipesan sudah sampai dan telah diterima oleh toko.
"Perpindahan hak milik dari perusahaan ke toko biasanya kita ada tanda bukti yang berupa surat jalan jadi dari surat jalan. Setelah barang diterima oleh toko surat jalan tersebut di stample oleh toko ditanda tangani penerima dan diberi nama jelas penerima barang tersebut"
4. Tugas pemesanan: PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah mengetahui minat beli para konsumennya melalui penerimaan pesanan dari tiap tokonya. Selain melalui penerimaan pesanan, PT Tunggal Djaja Indah juga dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi di lapangan serta produk cat jenis apa yang sedang memiliki minat beli yang sedang tinggi atau sedang sering dicari di wilayah Jawa Tengah melalui kunjungan sales perusahaan. Pemesanan cat PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga dapat dilakukan oleh toko dengan cara langsung menghubungi kantor PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah melalui telpon, melalui *e-mail* dan juga melalui *fax* atau dapat juga melakukan pemesanan saat *salesman* melakukan kunjungan. Pemesanan akan segera ditanggapi oleh perusahaan jika memenuhi beberapa syarat yaitu barang yang dipesan itu *ready* dan juga tonase pengiriman masih memadai dan jika ada pengiriman yang searah dengan pemesanan lainnya akan lebih didahulukan.
"Kita ada via phone jadi toko bisa telpon ke toko untuk memesan atau mungkin lewat dari salesman atau via e-mail dan juga ada via fax"
"Kita akan segera menanggapi jika barang itu sudah ready dan juga apa bila ada jurusan toko yang searah dan memenuhi kuota tonase mobil yang mungkin memenuhi syarat maka barang bisa langsung dikirim keesokan harinya"
5. Tugas pembiayaan: PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah menghadapi permasalahan pembiayaan dengan cara menetapkan batasan jatuh tempo atas pemesanan yang telah dilakukan oleh toko, dihitung mulai saat barang sudah diterima oleh toko. Jika toko masih memiliki masalah pembiayaan yang belum terlunasi, maka dengan terpaksa toko tersebut tidak dapat melakukan pemesanan barang sampai semua nota pembayaran yang belum terbayarkan dilunasi.
"Perusahaan sudah memiliki termin atau batas jatuh tempo dari pembayaran barang yang diterima oleh toko jadi setelah barang diterima oleh toko dinota itu ada jangka waktu pembayaran apabila belum ada pembayaran sampai jatuh tempo maka toko dengan terpaksa tidak dapat diberikan barang kembali sampai nota tersebut lunas"
6. Tugas pengambilan resiko: Cara PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah menghindari resiko pengiriman barang pesanan pelanggan yang tidak sampai kepada pemesan atau tidak sampai ke toko adalah perusahaan akan melakukan *follow up* dari pihak pengirim baik pengirimnya adalah armada perusahaan atau pun dari armada luar. Jika memang terbukti

bahwa pihak pengirim memiliki kesalahan dalam pengiriman dan menyebabkan pesanan itu hilang atau pesanan yang salah alamat, maka perusahaan akan meminta ganti rugi atas barang pesanan yang tidak sampai tersebut seharga dari jumlah harga pesanan yang mengalami kendala.

"Kita sudah ada kesepakatan kalau, harus sudah ada alamat dan tujuan yang jelas dan jika memang mengalami kendala seperti yang dibicarakan tadi misalnya untuk kerusakan atau kehilangan kita biasanya follow up dan meminta ganti rugi senilai barang yang memang mungkin hilang atau rusak"

7. Tugas kepemilikan secara fisik: selama barang pesanan belum sampai ditangan pemesan, maka hak kepemilikan secara fisik atas barang tersebut masih diakui sebagai milik perusahaan dan barang tersebut akan tetap disimpan oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah.
"Kita ada proses pembuatan surat jalan terlebih dahulu untuk mengetahui apakah stok barang yang diinginkan itu ada atau tidak setelah proses surat jalan itu selesai maka dari surat jalan itu dioper ke gudang untuk mempersiapkan barang-barang yang diorder tersebut setelah ready, besok paginya apabila ada jurusan yang searah dan ada tonase yang memenuhi kuota maka barang tersebut dapat langsung didistribusikan ke toko-toko"
8. Tugas pembayaran: pembayaran juga langsung dapat dilakukan melalui sales yang bertanggung jawab atas toko tadi. PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga berkewajiban untuk melakukan pembayaran atas faktur-faktur pembayarannya kepada PT Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah Pusat atas pembelian pemesanan untuk persediaan gudang mereka.
"Kita sudah menyiapkan faktur-faktur atau nota-nota dan dibawa oleh sales dan dari sales itu mereka menuju ke toko dan di toko mereka menunjukan nota-nota yang sudah jatuh tempo atau pun yang akan jatuh tempo."
9. Tugas hak milik produk: perpindahan atas produk akan dihitung sebagai milik pemesan setelah barang sampai sesuai pesanan dan tanda bukti atas perpindahan hak milik produk adalah surat tanda terima. Dengan adanya surat tanda terima tersebut, jika barang yang dipesan memiliki cacat maka pemesan berhak dan dapat melakukan *return* atas barang yang bermasalah tadi ke PT Tunggal Djaja Indah dengan mengikuti prosedur *return* yang telah ditetapkan perusahaan.
"Kita akan kasih kepada toko sebagai tanda terima bukti bahwa barang yang akan dikembalikan atau barang yang tidak sesuai dengan pesanan toko tersebut kita tarik dan kita kembalikan ke perusahaan"

PENUTUP

Kesimpulan

PT Tunggal Djaja Indah yang terletak di Jawa Tengah adalah kantor cabang ataupun perwakilan yang bertugas untuk melakukan penyaluran produk cat di wilayah Jawa Tengah. PT Tunggal Djaja Indah dalam melakukan proses *management* dan pengambilan keputusannya PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah tetap berkoordinir dengan pusat sehingga pusat juga memiliki andil dalam menentukan masa depan dari PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah dan juga setiap aktivitasnya diwajibkan untuk melapor perkembangan yang terjadi maupun masalah yang sedang dihadapi kepada pusat. Distribusi cat yang dilakukan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah bertujuan untuk memperluas pangsa pasar dari penyaluran cat di wilayah Jawa Tengah.

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah berhasil memenuhi tujuan-tujuan dari distribusi yaitu adalah Tujuan *account development*, Tujuan *distributor support*, Tujuan *account maintenance* dan Tujuan *account penetration*

Jenis saluran distribusi yang dirasa tepat terhadap distribusi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah adalah jenis distribusi *intensif* dilihat dari luasnya lokasi calon konsumen yang ditetapkan Selain dilihat dari luasnya lokasi calon konsumen jenis saluran *intensif* juga dirasa tepat karena jenis saluran distribusi PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga menggunakan penyalur berupa pihak pertama yaitu adalah pedagang kecil dan pedagang besar sebelum produk cat itu benar-benar sampai kepada konsumen akhir.

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah selama ini telah berhasil menjalankan fungsi-fungsinya sebagai sebuah saluran distribusi yaitu telah berhasil berfungsi sebagai fungsi pertukaran, fungsi penyedia dan Fungsi penunjang

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah juga telah mempertimbangkan beberapa faktor karakteristik yang telah dipertimbangkan dan dijadikan acuan dalam penentuan saluran distribusi cat di Jawa Tengah

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah mengelola distribusi cat nya dengan cara melakukan dua jenis pemetaan saluran distribusi barang konsumsi dengan bentuk pemetaan saluran distribusi berupa

7. PT Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah (produsen)-PT Tunggal Djaja Indah- Pedagang besar (*Grosir*)-Pedagang kecil (*retailer*)-Konsumen
8. PT Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah (produsen)-PT Tunggal Djaja Indah- Pedagang kecil (*retailer*)-Konsumen

PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah telah melaksanakan tugas-tugasnya sebagai saluran distribusi cat di Jawa Tengah yang dilakukan untuk mendukung dan memperlancar proses berlangsungnya distribusi cat kepada seluruh penyalur selanjutnya.

Permasalahan yang masih terjadi di PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah adalah masih adanya kendala dalam pengiriman cat dari PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah kepada toko-toko pelanggannya. Permasalahan disebabkan karena armada yang dimiliki oleh PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah terbatas sehingga untuk melakukan pengiriman pesanan harus menunggu armada yang memiliki cukup kuota untuk mengangkut cat dan armada yang searah dengan pesanan lainnya. Penggunaan jasa ekspedisi luar juga memerlukan biaya dan pelayanan yang diberikan oleh ekspedisi luar juga masih sering menyebabkan produk rusak dan masih sering terjadi pengiriman yang salah alamat sehingga produk cat tidak sampai kepada pemesan.

Saran

1. Disarankan agar perusahaan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah melakukan penambahan armada, sehingga dapat mempercepat proses penyaluran produk cat di wilayah Jawa Tengah.
2. Disarankan perusahaan juga tidak terlalu mengantungkan pengiriman kepada jasa ekspedisi luar, sehingga dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya produk cat yang rusak disaat melakukan maupun terjadinya pengiriman salah kirim atau pengiriman yang tidak sampai pada tujuan.
3. Disarankan PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah tetap mempertahankan rasa nyaman dari pelayanan yang ada untuk para pelanggan, dengan tetap memberikan keramahan dan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memperluas lagi pangsa pasar.
4. Disarankan agar PT Tunggal Djaja Indah di Jawa Tengah lebih mencermati dalam hal pendistribusian baik pengiriman yang dilakukan oleh armada perusahaan maupun pengiriman yang dilakukan oleh armada jasa ekspedisi, karena masih ada keluhan dari pelanggan akibat keterlambatan pengiriman produk cat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sunarno, *Wawancara*, Jumat, 18 Januari 2019 pukul 12:27 WIB di Ruang Gudang PT Tunggal Djaja Indah Cabang Jawa Tengah
- Dharmmesta, S. B. (2014). *Peran pemasaran dalam perusahaan dan masyarakat*. Yogyakarta: BPFE.
- Eddy Santoso, *Wawancara*, Jumat, 18 Januari 2019 pukul 11:05 WIB di Ruang *Meeting* PT Tunggal Djaja Indah Cabang Jawa Tengah
- Firdaus, F. (2016). Bauran pemasaran: Distribusi dan promosi produk. *MUN-Bisnis International*, 30(1), 182–190.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif : Panduan penelitian beserta contoh proposal kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kuntjara, E. (2006). *Penelitian Kebudayaan, Sebuah Paduan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prastowo, A. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Raharja, S., & Arifianti, R. (2013). Analisis saluran distribusi *Hypermarket* di kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 15(2), 119–129.
- Ruth Hartati, *Wawancara*, Jumat, 18 Januari 2019 pukul 13:29 WIB di Ruang Kantor Administrasi PT Tunggal Djaja Indah Cabang Jawa Tengah
- Sari, A. (2017). Pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian teh siap minum dalam kemasan Teh Botol Sosro. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 204–219.
- Wiria, D. (2004). *Peranan saluran distribusi dalam pemasaran produk dan jasa*. Unpublished undergraduate Thesis, Universitas Negeri, Sumatera Utara, Indonesia.
- Wongkar, I. (2015). Strategi promosi dan saluran distribusi terhadap kinerja sirkulasi surat kabar Manado Post. *Jurnal EMBA*, 3(2), 806–817.